



# California Public Utilities Commission

505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102

## Fact Sheet

### 加州公共事業委員會委員迪安 · 格魯奈奇發布替代電訊消費者保護決議

三藩市，2005 年 12 月 22 日 – 「加州公共事業委員會」(PUC) 委員迪安 M. 格魯奈奇 (Dian M. Grueneich) 今天發布了一項替代提議決策，該決策將創造一項新的電訊消費者保護計劃。該計劃是替代「加州公共事業委員會」總裁 MAI 邁克爾 R. 皮維 (Michael R. Peevey) 提議的決策，它採用「消費者人權法案」，提議一套適用有線和無線電訊業者的先進規則。它既保留加州的“反亂收費”規則，又增加了對不講英語的加州居民的重要保護。

格魯奈奇委員說：“2004 年，加州無線電訊用戶增長百分之十五，而與無線電訊服務相關的投訴數字卻直線上漲，增長百分之六十三。競爭與創新提供了為消費者帶來了重要的保護，但是還不夠。我們必須採取措施，使消費者獲得必要的資訊，對於這項基本服務做出明智的決定，與此同時，必須制定規則，使競爭和創新加能夠更加活躍。這項決策達到消費者需要與支持競爭市場之間的適當平衡。”

這項決策將創立一個保護消費者的綜合性框架，其中又權利、規則、教育和執行。「人權法案」得以付諸實踐，因為有了一套規則，使消費者得到清楚的資訊，知道所購買的東西、支付的價格、詳細的帳單，以及解決投訴的公平、有效方法。

這些規則不但對消費者做出希望購買電訊服務的明智決定的能力十分重要，而且對他們管理帳單的能力也十分重要。該決議要求電訊服務提供者對費率和收費提出充足的資訊，以便消費者能夠知道每個月的帳單情況。

該決議還邁出重要的一步，要求使用英語以外語言做廣告的電訊業者使用同一語言提供合同或銷售確認書。格魯奈奇委員說：“加州居民中有超過百分之四十的日 在家中講英語以外的語言，我們不能繼續忽視這個事實。「加州公共事業委員會」負有保護全體納稅人的憲法職責，我們必須保證不把人口中的任何一個重要部分留在後面。”

該決議還要求實行教育計劃，讓消費者知道他們根據新的「人權法」和擴展的規則所擁有的權利和救濟。「加州公共事業委員會」將進行這項計劃，該計劃注重最容易受傷害的人口，包括低收入和不講英語的社區。該計劃不但讓消費者了解他們的權利，而且教導他們在簽定服務合同之前提出正確的問題。格魯奈奇委員說：“我們認識到，所有相關單位都有責任—電訊業者必須以公平和公正的方式來經營，消費者必須取得做出明智決定所需要的資訊。政府扮演的角色就是幫助電訊業者和消費者雙方各自履行義務，但是最終決定由他們自己做出。這項決議達成這個目標。”

格魯奈奇委員於 2005 年 1 月投票贊成維持該委員會以前關於「人權法案」的決議，以便有時間對規則、實行日程和執行規則的計劃進行進一步審核。她的贊成表明了作為“為幫助加州電訊消費者而採用可行的消費者保護結構的力量”的承諾，表明了她對確定持續執行委員會的“反亂收費”和“反踢球”規則的強烈支持。格魯奈奇委員今天的替代提議決策履行她一年之前所作出的承諾。